

Analysis Of The Role Of Job Resistance, Job Training And Work Environment On The Quality Of Teacher Service In MTs And Islamic Vocational Schools in DKI Jakarta

Analisis Peran Resistensi Kerja, Pelatihan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Guru Di Sekolah MTs Dan SMK Islam di DKI Jakarta

Putri Ekaresty Haes^{1*}, Hermin Nainggolan², Uli Wildan Nuryanto³, Wachyu Hari Haji⁴, Ribka Sari Butar-butur⁵

Universitas Pendidikan Nasional¹, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Balikpapan², Universitas Bina Bangsa³, Universitas Bina Nusantara⁴, Universitas Prima Indonesia⁵

ekarestyhaes@undiknas.ac.id^{1*}, herminnainggolan@stiebalikpapan.ac.id²,
uli.wildan11@gmail.com³, wachyu.hari@binus.ac.id⁴, ribkasaributarbutur@unprimdn.ac.id⁵

*Corresponding Author

ABSTRACT

During the Covid-19 pandemic, teachers faced difficulties in organizing online learning. This study aims to determine the effect of online learning training, resistance to change and work environment on the service quality of MTs and SMK teachers under authority of the Al-Khairiyah Islamic College Foundation Jakarta. This quantitative study involved 50 teachers as respondents as a saturated sample, using interview instruments and questionnaires as data collection methods. The data analysis test in this study included data quality testing, classical assumption testing and hypothesis testing using SPSS 25. The results showed that training, resistance to change and work environment had 75.2% simultaneous effect of on teacher service quality. Based on this research, teachers should be established intensive communication with students through online applications so that learning monitoring is more controlled. Regarding the problem of resistance to change, the school should provide technical briefing to make it easier for teachers to carry out new assignments online. The school should facilitate teachers with classrooms, laptops/PCs and internet networks, so that the teaching learning is running well.

Keywords: Training, Change Resistance, Work Environment, Service Quality

ABSTRAK

Di masa pandemi Covid-19, para Guru mengalami kesulitan dalam melaksanakan pembelajaran online. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan pembelajaran online, resistensi perubahan dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan Guru MTs dan SMK di bawah naungan Yayasan Perguruan Islam Al-Khairiyah Jakarta. Penelitian kuantitatif ini melibatkan 50 orang Guru sebagai responden sampel jenuh, dengan menggunakan instrumen wawancara dan angket sebagai metode pengumpulan data. uji analisis data dalam penelitian ini meliputi uji kualitas data, uji asumsi klasik dan uji hipotesis menggunakan SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan, resistensi perubahan dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh 75,2% terhadap kualitas layanan Guru. Berdasarkan penelitian ini, sebaiknya Guru menjalin komunikasi yang intensif dengan siswa melalui aplikasi online agar pemantauan pembelajaran lebih terkontrol. Terkait masalah resistensi perubahan, sebaiknya pihak sekolah memberikan pembekalan teknis untuk memudahkan Guru dalam melaksanakan tugas baru secara online. Pihak sekolah hendaknya memfasilitasi Guru dengan ruang kelas, laptop/PC dan jaringan internet, agar proses belajar mengajar berjalan dengan baik.

Kata Kunci: Pelatihan, Resistensi Perubahan, Lingkungan Kerja, Kualitas Pelayanan

1. Pendahuluan

Guru merupakan komponen sumber daya manusia yang harus dibina dan dikembangkan terus menerus, potensi sumber daya Guru itu perlu terus bertumbuh dan berkembang agar dapat melakukan fungsinya secara potensial. Selain itu pengaruh perubahan yang serba cepat mendorong para Guru untuk terus menerus belajar menyesuaikan diri dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta mobilitas

masyarakat (Keizer dan Pringgabayu 2017). Sama halnya dengan saat ini dikarenakan pandemi covid-19 seluruh dunia pendidikan beralih dengan pembelajaran online jarak jauh yang dilakukan Guru untuk kegiatan ngajar mengajar kepada peserta didiknya. Dengan adanya fenomena ini Guru sebagai tenaga pendidik harus bisa cepat menyesuaikan diri terhadap perubahan yang sedang terjadi ini secara psikologi dan kompetensi.

Yayasan Perguruan Islam Al-Khairiyah adalah yayasan Pendidikan Islam terbilang cukup besar di wilayah Jakarta Utara, yayasan yang pertama berdiri pada tahun 1954 di Lagoa, Jakarta Utara ini didirikan oleh Ustad H. Zarqoni beliau adalah Ustad yang berasal dari Kresek, Tangerang, Jawa Barat yang mengawali karirnya di Jakarta sebagai Guru mengaji serta pengemuka agama yang cukup terpendang karena pengetahuan agamanya yang fasih, hal ini menjadikannya termotivasi untuk mendirikan yayasan Pendidikan islam yang tidak hanya mengajarkan agama namun mengajarkan pengetahuan umum sama halnya dengan sekolah biasa, tetapi yang ditekankan pada sekolah ini adalah ilmu agamanya yang saat ini sudah berkembang besar dengan berbagai jenjang Pendidikan. Dengan seiringnya waktu dari tahun ketahun yayasan ini telah meluluskan banyak alumni dan sekarang yang terhitung pada tahun 2021 jumlah siswa seluruh sekolah dibawah Yayasan Perguruan Islam AL- Khairiyah mencapai 5.000 orang, dengan jumlah Guru yang mencapai 400 orang.

Tabel 1. Jenjang Pendidikan Yayasan Perguruan Islam Al-Khairiyah

Taraf	Umum	Islam
Taman Kanak-kanak	-	Taman Kanak-kanak Islam Terpadu
Sekolah Dasar	Sekolah Dasar	Madrasah Ibtidaiyah
Sekolah Menengah Pertama	Sekolah Menengah Pertama	Madrasah Tsanawiyah
Sekolah Menengah Atas	Sekolah Menengah Umum Sekolah Menengah Kejuruan	Madrasah Aliyah
Pendidikan Mengaji	-	Taman Pendidikan Al-Qur'an

Sumber : Data Internal Yayasan (2021)

Dengan adanya fenomena pandemi Covid-19 ini menjadikan tenaga pendidik dibawah Yayasan Perguruan Islam Al-Khairiyah Jakarta harus sigap menghadapi perubahan pola mengajar mereka yang terbiasa tatap muka langsung dengan peserta didik, kini semua beralih dengan pembelajaran online kepada peserta didik. Dikarenakan hal ini tenaga pendidik pun harus cepat beradaptasi dengan kemajuan teknologi yang berkembang pesat saat ini dengan segala sesuatunya sudah membutuhkan teknologi. Disini peneliti telah melakukan pengamatan serta menemukan kendala pada MTs dan SMK Islam Al-khairiyah Jakarta mengenai proses pembelajaran online disekolah mereka.

Kendala yang sangat umum terjadi adalah kemampuan serta keahlian para Guru yang belum sesuai dengan kebutuhan saat ini yang dimana segala sesuatunya membutuhkan teknologi. Dimana hal ini bisa diatasi dengan melakukan pelatihan. Pelatihan merupakan serangkaian aktivitas individu dalam meningkatkan keahlian dan pengetahuan secara sistematis sehingga mampu memiliki kinerja yang profesional di bidangnya (Widodo 2015). Pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan para Guru, di MTs dan SMK Islam Al- Khairiyah Jakarta. Pihak sekolah dan yayasan sudah mengantisipasi hal tersebut dengan sudah melakukan banyak pelatihan kepada para guru untuk bekal menjalani pembelajaran jarak jauh ini, pelatihan yang sudah diberikan adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Pelatihan yang diberikan kepada Guru MTs dan SMK Islam Al-Khairiyah Jakarta

No	Jenis Pelatihan	Kegunaan	Kendala
1	Cara menggunakan Zoom, Google Meet	Untuk melakukan pembelajaran tatap muka secara online	Kurangnya pengetahuan para guru tentang aplikasi tersebut, karena masih terbilang baru bagi mereka
2	Cara mengaplikasikan Google Classroom	Sebagai platform untuk mengumpulkan tugas	Karena dikumpulkan secara online para Guru tidak memeriksa keseluruhan tugas siswa yang dikumpulkan karena ada beberapa faktor
3	Cara membuat Google Formulir	Sebagai media untuk melaksanakan ulangan harian, uts dan uas	Tidak semua Guru mengerti cara membuatnya walaupun sudah diberi pelatihan namun karena beberapa faktor mereka tidak bisa membuatnya sendiri
4	Cara membuat E-Rapot	Untuk mengganti rapot manual menjadi rapot berbasis internet	Karena banyak data yang diinput dan panjangnya proses pembuatannya karena itu banyak Guru yang mengeluhkan hal tersebut dan tidak semua Guru bisa membuatnya karena ada beberapa faktor walaupun sudah mengikuti pelatihan
5	Cara membuat video pembelajaran	Untuk menerangkan materi kepada peserta didik via digitalisasi	Karena usia, keterbatasan kemampuan serta keahlian menjadikan hal ini agak terasa sulit bagi mereka, tetapi ada beberapa Guru yang bisa melakukannya karena usianya masih muda dan mampu melakukannya

Sumber : Data Internal Sekolah

Dengan kepedulian yang diberikan oleh sekolah dan yayasan kepada tenaga pendidik di MTs dan SMK Islam Al-Khairiyah Jakarta ini menjadi bukti bahwa walaupun terdapat kendala namun pihak sekolah dan yayasan tetap berupaya memberikan yang terbaik kepada tenaga pendidiknya berupa pelatihan agar para tenaga pendidik memperoleh keunggulan kompetitif dan dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada peserta didiknya.

Namun apa yang telah dilakukan pihak sekolah dan yayasan untuk mengantisipasi fenomena pandemi Covid-19 ini tidaklah berjalan dengan mulus karena masih banyak Guru yang memiliki stigma negatif pada pembelajaran online dikarenakan para Guru ini paham bagaimana faktor kondisi dan psikologi peserta didiknya atau dengan kata lain para Guru masih enggan melakukan perubahan karena banyak hal yang tidak bisa mereka lakukan untuk peserta didiknya kalau pembelajaran dilakukan secara online, contohnya seperti melakukan pendidikan karakter yang penting bagi peserta didik karena diusia remaja mereka membutuhkan pendidikan karakter yang seharusnya dilakukan secara tatap muka oleh tenaga pendidik, terlebih ini adalah sekolah berlandaskan pendidikan agama yang seharusnya lebih intensif untuk membina karakter peserta didik atau membangun akhlakul karimah yang diiringi oleh Pendidikan agama yang fasih.

Karena ini sekolah berlandaskan pendidikan agama maka para Guru dituntut untuk membina akhlak peserta didik namun karena situasinya seperti ini Guru mau tidak mau mengenyampingkan amanah tersebut, karena kini semua beralih keteknologi, bukannya

para Guru itu tidak bisa mengajar secara online jika sudah dilatih, namun hanya merasa terbebani dengan amanah yang telah diembannya sebelum pandemi covid-19 ini yang menjadikan beban psikologis tersendiri bagi tenaga pendidik terhadap peserta didiknya. Karena budaya yang belum terbiasa dengan keadaan yang segala sesuatunya serba online. Hal ini biasa disebut dengan resistensi perubahan yaitu perilaku karyawan yang ditandai dengan munculnya reaksi emosi negatif terhadap perubahan, enggan melakukan suatu perubahan, memiliki fokus jangka pendek saat bekerja dan memiliki pemikiran yang kaku atau tidak *open mind* (Oreg 2003). Perubahan perilaku Guru setelah menjalani pembelajaran jarak jauh selama pandemi covid-19 yaitu sebagai berikut:

Akan tetapi hal tersebut bisa diperbaiki dengan terus memberikan dukungan positif, membuka wawasan para Guru akan perkembangan teknologi melalui *workshop* singkat dan berbagai hal yang bisa mengubah hal tersebut, namun tidak bisa dipungkiri stigma seperti itu sudah mendarah daging dibudaya orang Indonesia, yang pola pikirnya masih merasa nyaman dengan apa yang biasa dilakukan dan takut beralih ketahap yang lebih maju karena masih berfikir bahwa itu akan merepotkan dan menjadi kendala. Lingkungan kerja juga bisa berpengaruh kepada pola pikir seseorang, lingkungan kerja adalah keadaan tempat kerja pegawai baik secara fisik maupun non fisik yang dapat mempengaruhi pegawai saat bekerja (Zainul dan Taufiq, 2012).

Sebagai peserta didik apalagi yang bersekolah disekolah swasta pastilah mereka menuntut kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yaitu evaluasi kognitif atau berfikir jangka Panjang pelanggan terhadap penyerahan jasa suatu perusahaan (Lovelock and Waright 2007). Di masa pandemi seperti ini kualitas pelayanan me n g a j a r yang diberikan oleh guru serta harapan yang diinginkan oleh peserta didik antara lain sebagai berikut Sama halnya dengan peserta didik MTs dan SMK Islam Al-Khairiyah yang menginginkan pembelajaran setara dengan sekolah negeri atau paling tidak yang bisa memberikan kualitas pembelajaran dengan layak untuk mereka dapatkan, hal ini harus didukung dengan keahlian dan kompetensi para tenaga pendidik yang harus terkini tentang kemajuan teknologi seiring dengan perkembangannya zaman serta dengan adanya pandemi covid-19 ini seharusnya para tenaga pendidik meningkatkan mutu serta kualitasnya agar memperoleh keunggulan kompetitif sehingga dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada peserta didiknya. Tujuan dari penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelatihan terhadap kualitas pelayanan kerja guru di MTs dan SMK Islam Al-Khairiyah Jakarta, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh resistensi perubahan terhadap kualitas pelayanan kerja guru di MTs dan SMK Islam Al-Khairiyah Jakarta, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan kerja guru di MTs dan SMK Islam Al-Khairiyah Jakarta, serta untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan kerja guru di MTs dan SMK Islam Al-Khairiyah Jakarta dipengaruhi oleh pelatihan, resistensi perubahan dan lingkungan kerja.

2. Metode Penelitian

Penelitian kuantitatif adalah metode yang diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Metode penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel pada instrumen penelitian analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan (Sugiyono dalam Nanincova, 2019). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan dan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas (*independent*) pada variabel terikat (*dependent*). Penelitian ini menganalisis dan menguji apakah variabel pelatihan, resistensi perubahan, dan lingkungan kerja berpengaruh pada kualitas pelayanan.

Objek dalam penelitian ini adalah seluruh guru pada MTs dan SMK Islam Al-Khairiyah,

Jakarta. Tempat wawancara dan penyebaran kuesioner yang dilakukan untuk keperluan penelitian yaitu di MTs dan SMK Islam Al-Khairiyah Jakarta yang beralamat di Jl. Mindi, No. 2 Rt/Rw 14/09, Kelurahan. Lagoa, Kecamatan. Koja, Jakarta Utara 14270. Penelitian berlangsung dari tanggal 8 Februari s/d 21 Maret 2021 yang diawali dengan wawancara bersama dengan perwakilan pengurus yayasan, kepala sekolah dan wakil kurikulum sekolah yang juga menjadi guru serta penyebaran kuesioner dilakukan pada tanggal 15 Maret 2021.

Menurut Sugiyono dalam (Nanincova, 2019), mengatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga pendidik beserta staf dan pramubakti pada MTs dan SMK Islam Al-Khairiyah Jakarta yang berjumlah 75 orang.

Menurut Sugiyono dalam (Nanincova, 2019) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik yang digunakan adalah *non random sampling* yaitu teknik yang pengambilan sampel tidak dipilih secara acak, dengan metode *purposive sampling*. Kriteria dan sampel dalam penelitian ini merupakan seluruh gurudari MTs dan SMK Islam Al- Khairiyah Jakarta. Sampel yang digunakan yaitu sebanyak 50 guru sebagai responden.

3. Hasil dan Pembahasan

Uji Hipotesis

Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Uji analisis regresi linier berganda, dari data yang diolah oleh peneliti bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu pelatihan (X_1), resistensi perubahan (X_2) dan lingkungan kerja (X_3) secara keseluruhan terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayanan (Y). Adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.036	4.988		.007	.994
	PELATIHAN	.358	.064	.489	5.590	.000
	RESISTENSI PERUBAHAN	.375	.151	.245	2.482	.017
	LINGKUNGAN KERJA	.711	.204	.321	3.492	.001

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Hasil output SPSS yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel 3, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,036 + 0,358X_1 + 0,375X_2 + 0,711X_3 + e$$

Dari persamaan diatas, dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Nilai konstanta (a) sebesar 0,036. Nilai konstanta positif menunjukkan pengaruh positif variabel independen (kualitas pelayanan).
- Nilai koefisien X_1 sebesar 0,358. Nilai koefisien X_1 bernilai positif artinya pengaruh pelatihan terhadap kualitas pelayanan MTs dan SMK Islam Al- Khairiyah Jakarta adalah bersifat positif dan termasuk rendah. Jika nilai pelatihan semakin meningkat, maka kualitas pelayanan akan semakin tinggi.
- Nilai koefisien X_2 sebesar 0,375. Nilai koefisien X_2 bernilai positif artinya pengaruh resistensi perubahan terhadap kualitas pelayanan MTs dan SMK Islam Al-Khairiyah Jakarta adalah bersifat positif dan termasuk rendah. Jika nilai resistensi perubahan semakin meningkat, maka kualitas pelayanan akan semakin tinggi.

- d) Nilai koefisien X3 sebesar 0,711. Nilai koefisien X3 bernilai positif artinya pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan MTs dan SMK Islam Al-Khairiyah Jakarta adalah bersifat positif dan cukup kuat. Jika nilai lingkungan kerja semakin meningkat, maka kualitas pelayanan akan semakin tinggi.

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (uji t), dari data yang diolah oleh peneliti bertujuan untuk memprediksikan hasil dugaan sementara peneliti, adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Uji i Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.036	4.988		.007	.994
	PELATIHAN	.358	.064	.489	5.590	.000
	RESISTENSI PERUBAHAN	.375	.151	.245	2.482	.017
	LINGKUNGAN KERJA	.711	.204	.321	3.492	.001

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Hasil output SPSS yang diolah tahun 2021

a) Pengaruh pelatihan terhadap kualitas pelayanan

Dari hasil uji t pada tabel 5 diperoleh nilai t hitung variabel pelatihan (X1) sebesar 5,590 sedangkan nilai t tabel sebesar 2,011. Maka dapat diketahui t hitung > t tabel, dengan nilai sig 0,000 < 0,05. Sehingga H₀ ditolak dan H_a diterima, dengan demikian variabel pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan MTs dan SMK Islam Al-Khairiyah Jakarta.

b) Pengaruh resistensi perubahan terhadap kualitas pelayanan

Dari hasil uji t pada tabel 5 diperoleh nilai t hitung variabel resistensi perubahan (X2) sebesar 2,482 sedangkan nilai t tabel sebesar 2,011. Maka dapat diketahui t hitung > t tabel, dengan nilai sig 0,006 < 0,05. Sehingga H₀ ditolak dan H_a diterima, dengan demikian resistensi perubahan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan MTs dan SMK Islam Al-Khairiyah Jakarta.

c) Pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan

Dari hasil uji t pada tabel 5 diperoleh nilai t hitung variabel lingkungan kerja (X3) sebesar 3,492 sedangkan nilai t tabel sebesar 2,011. Maka dapat diketahui t hitung > t tabel, dengan nilai sig 0,010 < 0,05. Sehingga H₀ ditolak dan H_a diterima, dengan demikian lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan MTs dan SMK Islam Al-Khairiyah Jakarta.

Hasil Uji Simultan (Uji F)

Uji Simultan (uji F), dari data yang diolah oleh peneliti bertujuan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1310.968	3	436.989	46.504	.000 ^b
	Residual	432.252	46	9.397		
	Total	1743.220	49			

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

b. Predictors: (Constant), LINGKUNGAN KERJA, PELATIHAN, RESISTENSI PERUBAHAN

Sumber : Hasil output SPSS yang diolah tahun 2021

Berdasarkan nilai F hitung pada tabel diatas, diperoleh nilai 46,504, sedangkan nilai F tabel sebesar 3,19. Maka dapat diketahui nilai F hitung $46,504 > F$ tabel 3,19 dengan tingkat signifikan 0,000. Maka dapat dikatakan bahwa variabel pelatihan, resistensi perubahan dan lingkungan kerja secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi dari data yang telah diolah oleh peneliti, maka dapat diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 7. Uji Koefisiensi Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.867 ^a	.752	.736	3.065

a. Predictors: (Constant), LINGKUNGAN KERJA, PELATIHAN, RESISTENSI PERUBAHAN

b. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Hasil output SPSS yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai R Square sebesar 0,752 atau 75,2%. ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel pelatihan, resistensi perubahan dan lingkungan kerja sebesar 0,752 atau 75,2%, sedangkan sisanya 24,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Dengan begitu dapat ditarik kesimpulan bahwa pelatihan, resistensi perubahan dan lingkungan kerja erat kaitannya dengan kualitas pelayanan.

4. Penutup

Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menjawab permasalahan yang telah diuraikan pada pembahasan, serta berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada Bab IV, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Pelatihan (X_1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan, variabel Resistensi Perubahan (X_2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan, variabel Lingkungan Kerja (X_3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan, serta variabel Kualitas Pelayanan (Y) dipengaruhi secara simultan dengan pelatihan, resistensi perubahan dan lingkungan kerja.

Saran

Diharapkan pihak sekolah dapat mempertahankan kualitas pembelajaran. Dengan menggunakan metode pembelajaran yang menarik serta interaktif. Contohnya: pada saat ulangan online menggunakan *kahoot* dan *quiziz* agar menambah minat dan ketertarikan peserta didik dalam mengerjakannya, pada saat Guru menjelaskan materi pembelajaran hendaknya menggunakan fitur dari *Zoom* atau *Google Meet* agar menambah ketertarikan peserta didik untuk memperhatikan apa yang dijelaskan oleh Guru. Dan hendaknya tenaga pendidik terus melakukan pendekatan serta komunikasi intensif kepada peserta didiknya melalui respon yang positif pada *WhatsApp* grup, *Google Clasroom*, *Zoom* dan *Google Meet*.

Daftar Pustaka

- A.A Anwar Prabu Mangkunegara. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Perusahaan. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Alex, S Nitisemito, (2008), *Manajemen Personal*, Jakarta, Ghalia Indonesia. Ariesty, Warniancy. (2018). Pengaruh Relationship Satisfaction Dalam Business Performance. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 13(2) : 246-257.
- Budiyanti H., Patiro S. P. S., Djajadi M., Astuty S. (2020) 'Does Service Quality in Education and Training Process Matters? Study of Government's Human Resource Agencies in Indonesia', *Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science*, 13(1) : 41-55.
- Boohene, R. & Williams, A.P. (2012). Resistance to organizational change: A case study of Oti Yeboah Complex Limited. 4(1) : 135-145.
- Danang Sunyoto. (2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service, 2012), Cet I, h, 65.
- Eka R. 2018. Pengaruh Pengembangan Karir dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Lembaga Kesehatan Cuma – Cuma Dompot Dhuafa (LKC DD). *Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN: Jakarta*.
- Eko, Widodo Suparno. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Elbadiansyah, Elbadiansyah. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang : IRDH.
- Febriyanti D. (2020). Pengaruh Desain Pelatihan, Efikasi Diri, dan Dukungan Atasan Terhadap Transfer Pelatihan Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan PT. Suzuki Indomobil Motor. *Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Bisnis dan Komunikasi. Institut Teknologi dan Bisnis Kalbis: Jakarta*.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*”, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Ricky W., and Moorhead, Gregory.(2014). *Organizational Behavior: Managing People and Organizations*. Eleventh Edition. USA: South Western.
- Hanaysha, J.(2016). Examining the effects of employee empowerment, teamwork, and employee training on organizational commitment. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 229, 298-306.
- Handayani, Lisa, dan Suryani, Nanik. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2) : 743-757.
- Hasibuan, Malayu. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Hidayat, Zainul dan Muchamad Taufiq. (2012). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja serta Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lumajang, *Jurnal WIGA*, 2(1) : 79-97. Lumajang: STIE Widya Gama.
- Jaya, Indra. (2019). *Penerapan Statistik untuk Penelitian Pendidikan*. Jakarta : Kencana
- Keizer, H dan Pringgabanyu, B. (2017). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah, Motivasi dan Budaya Sekolah, Terhadap Kinerja Guru Di SMK ICB Cinta Niaga Kota Bandung. *Jurnal Bisnis dan Inovasi*.4(1) : 14-24.
- Kotler, Philip dan Keller, KL. (2007). *Manajemen Pemasaran: Edisi Bahasa Indonesia*, Jakarta : PT Indeks.
- Kwon, Kyong & Chu, Min & Kim, Jung A. (2014). Impact of Work Environment and Job Satisfaction on Service Quality among Staff in Elderly Facility. *Korean Journal of Adult Nursing*. 26 (5) : 512-521.
- Larasati, Sri. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta Deepublish.
- Lovelock.C dan Lauren K. Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ahli Bahasa Agus

- Widyantoro, Cetakan Kedua, Jakarta : PT.INDEKS. Nanincova, Niken. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro. *AGORA Universitas Petra*, 7(2).
- Noviantoro, Djatmiko, (2009). *Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan serta Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Perkebunan London Sumatra Indonesia Tbk Medan*, Tesis, Medan: PPS Universitas Sumatera Utara.
- Ogbonnaya, Samuel. (2016). Service Quality, Resistance to Change, Employees Engagement, and Outsourcing in Telecom Enterprise Organizations. *International Journal of Computer & Organization Trends (IJCOT)*. 6(5) : 34-42.
- Oreg, Shaul. (2003). "Resistance to Change: Developing an Individual Differences Measure". *Journal of Applied Psychology*. (4) :l 680- 693.
- Palmer, I., Dunford, R. & Akin, G. (2006). *Managing organizational change: A multiple perspectives approach*. 2nd edition.
- Permadi, Indra. (2014). Pengaruh Pelatihan, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien pada Rumah Sakit R Syamsudin SH Sukabumi. *E-Jurnal Ekonomi STIE PGRI Sukabumi*. 1(2).
- Rachmawati, Ike Kusdyah. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta : PT Raja Grafindo.
- Robbins, S dan Coulter, M. (2007). *Manajemen Edisi Ke-8*. Jakarta : PT Indeks.
- Salinding, Rony. (2011). *Analisis Pengaruh Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Erajaya Swasembada Cabang Makassar*. Makassar : Universitas Hassanudin Makassar,
- Sembiring, Jafar, (2009). *Manajemen Perubahan Rangkuman Teori dan Aplikasi'*. *Jurnal Manajemen Indonesia*. 9(1) : 19-35.
- Sedamaryanti. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Refika Aditama,
- Setiawan, Nashrudin. (2016). Peranan Persaingan Dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan (Resistensi Terhadap Transformasi Organisasi). 6(1) : 57-63.
- Sidanti, Heny.(2015). Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Sekretariat DPRD Kabupaten Madiun. *Jurnal JIBEKA*, 9(1) : 44 - 53.
- Sopiatin, Popi. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Peserta didik*. Bogor : Graha Indonesia.
- Solimun, Armanu, dan Adji Achmad Rinaldo Fernandes. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Perspektif Sistem (Mengungkap Novelty dan Memenuhi Validitas Penelitian)*. Malang: UB Press.
- Sondang P. Siagian. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Stoner, James A.F.(2011). *Manajemen, Terjemahan: Antarikso, dkk*. Jakarta : Erlangga.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implikasi*, Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sudaryono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta : Kencana
- Sugiyono. (2015). *Statistika Nonparametris Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Afabeta.
- Sutrisno, Edi. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Terry, George R dan Leslie W.Rue. (2014). *Dasar-Dasar Manajemen*, penerjemah G.A Ticoalu. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Yazid. (2003). *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekonisia
- Yilmaz, D. dan Kilicoglu, G. (2013). Resistance to Change and Ways of Reducing Resistance In Educational Organizations. *European Journal of Research on Education*, 1(1) : 14-21.